

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus, 1990. *Pengendalian Produksi*, Buku 2, Yogyakarta, BPFE, Yogyakarta.
- Asauri, Sofyan *Manajemen Produksi dan Operasi*, LPFE UI, 1993.
- Aviliani dan Wilfridus, 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, *Usahawan* No. 5 tahun XXVI Mei.
- Handoko, T. Hani *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Opeasi*, Edisi II, Yogyakarta, BPFE, UGM, 1992.
- Imronuddin, 2001. *Quality Improvement Sebagai Tuntutan Mutlak Persaingan Global*, *BENEFIT*, Vol. 5, No.1, Juni.
- P.S. Djarwanto 1986. *Statistik Induktif*, BPFE Yogyakarta.
- Sucipto, W. Budi. 1997. *Service Quality. Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*, *Usahawan* No.1 tahun XXVI Januari.
- Tasya, Aspiranti, 2002, *Penerapan Kualitas Terpadu di dalam Manajemen Operasi*, *Kinerja*, Vol. 4. No.2
- Yamit, Zulian 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Edisi 1*, Ekonosia Jakarta.